

УДК 378.11

ББК 74.584

С 83

Редакционная коллегия: В.К. Бойко;
Ю.Э. Белых;
В.Е. Лявшук.

Под общей редакцией профессора Е.А.Ровбы

Стратегии управления университетом: Материалы междун.
С83 школы-семинара / Под общ. ред. Е.А. Ровбы. – Гродно: ГрГУ,
2003. – 228 с.

ISBN 985-417-451-4.

Материалы международной школы-семинара «Стратегии управления университетом» посвящены актуальным проблемам университетского менеджмента.

УДК 378.11

ББК 74.584

ISBN 985-417-451-4.

© Коллектив авторов, 2003.

Проблемы управления качеством университетского образования

В современных условиях сфера образования становится ведущим механизмом общественного развития, обновления экономической и социально-культурной жизни в любой стране. Ведущую роль в образовательных системах всех стран занимает высшая школа, и в первую очередь университеты: классические, профильные, технические и др.

Именно университеты во всём мире были традиционно и остаются сегодня своеобразными локомотивами научного прогресса. А в ближайшем будущем, когда мировая цивилизация вступает в информационную, постиндустриальную эпоху, университеты должны взять на себя важнейшую функцию, связанную с научно-инновационной деятельностью, разработкой и внедрением современных производственных и гуманитарных технологий, научно обоснованных технических и социокультурных проектов как в региональном, так и в глобальном масштабе.

Одна из современных мировых образовательных тенденций – расширение сферы высшего образования. Это касается и Беларуси. Здесь – 2 момента.

Жук
Александр Иванович,
доктор педагогических
наук, профессор,
первый заместитель
министра образования
Республики Беларусь

Первое. Сегодня в Республике Беларусь, как и в развитых странах мира, высшее образование стало массовым. В 2002 году на 10000 населения у нас приходится 340 студентов, в ближайшие три года – эта цифра возрастает до 400 человек. Это один из самых высоких показателей в Европе.

Второе. В нашей стране сегодня 56 высших учебных заведений. Их них 44 государственных вуза, 12 – частных и 2 религиозных учреждения (духовные семинарии). Причём за последние 10 лет большинство из них поменяли свой статус: были институтами – стали университетами.

Но, как известно, в соответствии с законом диалектики количество всегда переходит в качество. Главный вопрос при этом – как изменилось качество университетского образования в Беларуси.

Сегодня вопрос о качестве образования становится ключевым в определении стратегии и тактики развития университетов на ближнесрочную и долгосрочную перспективу, в управлении деятельностью вузовских коллективов.

Исходным для выстраивания оптимальных управленческих стратегий является само понятие «Качество образования» в его современном понимании.

Рассмотрим это понятие подробнее, ибо от его трактовки зависят планирование и организация управленческой деятельности, от его составляющих: целевой, содержательной, технологической, ресурсной.

Понятие «качество образования» может быть рассмотрено в разных аспектах, исходя из понимания термина «образование», – как системы, как процесса, как результата.

1. Образование выступает как система.

Например: Качество системы образования Республики Беларусь (возможно, в регионе), качество системы образования вуза (возможно, факультета) или по специальности.

2. Образование выступает как процесс (технологический).

Здесь большую роль играют такие факторы, как качество ППС, образовательных программ (стандартов, учебных планов, учебных программ дисциплин, УМК, практик, итоговой аттестации).

3. Образование рассматривается как достигнутый уровень знаний, умений, навыков выпускников, как результат образовательного процесса вуза..

Это может быть уровень одного студента, группы, специальности, факультета, вуза и, возможно, всех выпускников вузов республики. В комплексе этот достигнутый уровень можно оценивать баллами,

полученными в вузе, рейтинговыми оценками, оценками госэкзаменов и защиты выпускных работ и т.д., учитывать при этом отсроченные оценки работодателей, т.е. потребителей выпускников вузов.

Поэтому возможны несколько вариантов понимания термина «качество образования». Выделим 2 основных: в широком смысле и в узком.

1. Широкий смысл. Качество высшего образования – сбалансированное соответствие высшего образования (как результата, как процесса, как образовательной системы) многообразным потребностям, целям, задачам, требованиям и нормам (стандартам).

2. Узкий смысл. Качество образования выпускников – совокупность качественных характеристик выпускников, отражающих их образовательный уровень, профессиональную компетентность, ценностные ориентации.

В этом случае качество образования выпускников определяет возможности системы удовлетворять потребности личности, общества и государства.

На современное понимание качества образования влияет целый ряд объективных факторов.

1. Темпы НТП, в частности, темпы обновления информации, создания новых знаний. Они сократились до 3-5 лет, а в таких областях, как информационные технологии, биотехнологии и т.п., – до 1-2 лет. Это вызывает необходимость изменения содержания и технологий образовательного процесса в вузах, предъявлены новые требования к ППС, исполнению Internet, электронных учебников.

2. Превращение образования в сферу услуг в связи с планируемым вступлением постсоветских (и постсоциальных) стран в ВТО.

Отсюда необходимость создания систем управления качеством образования на основе системного подхода, принципов всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM), требований международных стандартов серии ИСО 9000.

При этом в систему управления активно включаются функции мониторинга и обработки информации для принятия оптимальных управленческих решений.

3. Интернационализация высшего образования, необходимость повышения профессиональной мобильности и конкурентоспособности выпускников на все более открытом, становящемся глобальным рынке труда.

Отсюда необходимость сближения, определенной унификации университетского образования в разных странах, создания единого

образовательного пространства высшей школы. Это вызывает потребность в реализации положений Болонской декларации, в частности, осуществления перехода к двухступенчатой системе подготовки специалистов. А это в свою очередь предполагает совершенствование законодательной и нормативно-методической базы как в стране, так и в университетах. Например, в Беларуси в марте 2002 года принята новая редакция «Закона об образовании». Сейчас в парламент передан проект «Закона о высшем образовании», в котором учтены международные нормы по высшему образованию. Министерство образования с участием ведущих университетов организовало работу по разработке и внедрению новых учебных планов, программ, стандартов подготовки бакалавров (4 года) и магистров (6 лет). С 2003/04 учебного года мы планируем начать экспериментальную подготовку специалистов в университетах по новой структуре и завершить переход на неё к 2010 году, когда средняя школа Беларуси завершит переход на 12-летний срок обучения.

Составляющие качества образования

Задачи повышения качества образования в университете, как показывает практика, целесообразно решать путем создания всеохватывающей системы управления. При этом принципиально важными являются вопросы определения составляющих качества образования, их роли, влияния и весомости в общей характеристике качества (интегральном показателе).

Существуют различные концепции, подходы к оценке качества образования, которое определяется как соответствие:

- 1) образовательным стандартам;
- 2) требованиям сферы или рынка труда;
- 3) стоимости (стоимостным показателям);
- 4) скрытым потребностям.

В настоящее время в образовательной сфере наиболее популярными подходами выступают первые два из них.

Знания, умения и навыки выпускников должны соответствовать либо государственным образовательным стандартам, либо требованиям, предъявляемым потребителями, сферами общественного труда.

Однако, как показывают результаты практики и современных исследований в образовании, наиболее прогрессивной представляется четвертая концепция соответствия качества образования скрытым или перспективным потребностям личности, общества, государства.



Задача университетов – дать выпускникам знания и умения (или сформировать компетенции), которые позволят им быстро адаптироваться к постоянно изменяющимся условиям труда и жизни.

В этой связи большое значение приобретают вопросы формирования модели современного выпускника университета, его способностей к постоянному совершенствованию и развитию личностных и профессиональных качеств, быстрому освоению новых квалификаций и т.д.

Поэтому объектами системы управления качеством образования в вузе должны выступать и результат образования в виде уровня полученных знаний, умений и навыков выпускников, отвечающих современным требованиям, и сам образовательный процесс, обеспечивающий высокое качество подготовки, и сама система управления (все элементы системы управления качеством образования).

Вопросам повышения качества образования и его составляющим в последние годы уделяется все большее внимание во всем мире.

В докладе ЮНЕСКО (в октябре 1993 г.) отмечалось, что вопрос о качестве высшего образования включает в себя все основные аспекты функционирования вуза, а именно:

- качество обучения и проведения научных исследований;
- качественный состав преподавателей,
- качество учебных программ и ресурсов,
- качество получаемых знаний;
- качественный состав студентов и вузовских руководителей,
- качество управления.

При опросе проректоров российских вузов (1998 г.) о влиянии различных факторов на качество высшего образования мнения опрошенных распределились следующим образом:

- уровень профессиональной подготовки ППС – 96 %,
- отношение студентов к учебе – 88 %,
- качественный состав абитуриентов – 79 %,
- учебная литература – 68 %,
- технологии обучения – от 55 до 72 %.

Анализ вышеприведенных и других данных позволяет заключить, что в основе системы управления качеством образования в вузе лежит идея технологизации образовательного процесса и учет всех условий получения высшего образования: от этапа работы с абитуриентами до этапа выпуска, распределения выпускников и организации обратной связи с молодыми специалистами, предприятиями и организациями сферы труда.

Можно выделить 5 групп составляющих качество образования в университете.

Таблица 1

№	Составляющие качества образования	Процедуры оценки
1. Нормативно-правовое и нормативно-методическое обеспечение		
1.	Качество директивных документов	Практика применения
2.	Качество образовательных стандартов (ОС)	Экспертиза ОС
3.	Качество учебных планов, рабочих планов (УПЛ)	Экспертиза УПЛ
4.	Качество учебных программ дисциплин (Упр)	Экспертиза УПр
5.	Качество учебников, уч. пособий и т.д. (УМК)	Экспертиза уч. пособий
6.	Качество учебно-методической документации (УМД)	Проверка, контроль УМД
2. Обеспечение образовательного процесса		
7.	Качество преподавательского состава (ППС)	Аттестация ППС
8.	Качество образовательного процесса	Проверка качества занятий
9.	Качество НИР студентов	Публикации, участие в НИР
10.	Качество самостоятельной работы студентов	Промежуточные зачеты, тесты
11.	Качество социально-воспитательной работы	Экспертиза и оценка
12.	Качество практики студентов	Отчеты по практике
3. Ресурсное обеспечение		
13.	Качество работы руководства вузом	Аккредитация вуза
14.	Качество работы факультета, кафедр, служб	Рейтинговые системы
15.	Качество материально-технического обеспечения	% обеспеченности
16.	Качество научных исследований в университете	Научные школы, конференции
17.	Качество международного сотрудничества	Контроль выполнения договоров с университетами
18.	Качество информационных ресурсов	Библиотека, базы данных и т.д.
4. Качество знаний, умений и навыков		
19.	Качество знаний абитуриентов	Экзамены, тесты
20.	Качество знаний студентов (по курсам)	Экзамены, зачеты, тесты
21.	Качество знаний выпускников	Госэкзамен, выпускная работа
22.	Качество работы выпускников (в сфере труда)	Результаты работ
23.	Качество системы повышения квалификации	Аттестация
5. Качество системы управления		
24.	Качество системы управления в целом	Сертификация, TQM, ИСО 9000
25.	Качество мониторинга и систем оценки	Экспертиза

Таким образом, важнейшими объектами квалитетрического мониторинга качества образования в конкретном университете являются:

- его выпускники;
- сам процесс представления образовательных услуг;
- вуз в целом.

Квалитетрический мониторинг вузов в целом должен обеспечить последовательно-параллельное решение двух задач:

1) проводить периодическую переоценку степени соответствия в каждом конкретном вузе различных установленных государством параметров минимально требуемым значениям. Речь идет о предоставлении вузом государству гарантий того, что данный вуз способен в принципе выполнять задачи, и о демонстрации вузом широкой общественности факта признания государством этих гарантий;

2) давать возможность проводить сравнительную оценку различных вузов для выявления лучших и определения потенциала для дальнейших улучшений, т.е. результаты такого мониторинга должны «являться основой разработки путей совершенствования учебно-воспитательного процесса».

Что касается первой задачи, то классическими примерами квалитетрического мониторинга в этой области являются действия по лицензированию, аккредитации и аттестации вузов, осуществляемые как внутри страны, так и в других государствах. Соответствующие документы, используются как для официального признания вуза в системе высшего образования страны, так и для «наружной» демонстрации. Например, одной из целей аккредитации высших учебных заведений в США является демонстрация общественности того, что «аккредитуемое» учебное заведение:

- имеет соответствующие цели;
- имеет ресурсы, необходимые для достижения своих целей;
- может продемонстрировать, что оно достигает своих целей;
- дает основание верить в то, что оно будет развиваться и продолжать выполнять свои цели.

Вместе с тем понятно, что получение лицензии, аккредитация и положительная аттестация это лишь официально необходимое условие создания и существования вуза. Но провести какое-либо сопоставление и ранжирование нескольких даже однопрофильных вузов только на основании информации о том, что все они имеют лицензию, аккредитованы и прошли государственную аттестацию, никакому потребителю практически невозможно. А это для него – архиважная информация.

Более того, сегодня интерес к вопросу о качестве предоставления вузом образовательных услуг проявляют не только будущие абитуриенты и будущие «потребители» его выпускников, но сами вузы, а также руководители и администраторы системы высшего образования в стране.

Поэтому в последнее время все большее значение стало приобретать второе назначение квалиметрического мониторинга высшего образования – служить основой для сравнительного анализа однопрофильных вузов и выявления потенциала для совершенствования.

Журнал «US News and World Report» ежегодно публикует список самых лучших университетов и колледжей США, рейтинги которых определяются, исходя из пяти основных параметров:

- репутация вуза;
- вступительный конкурс (т.е. конкурс абитуриентов);
- научный потенциал профессорско-преподавательского состава;
- финансовые ресурсы;
- удовлетворенность студентов.

Например, при оценке репутации американских университетов в качестве критериальных факторов используются следующие:

- способность университета привлечь талантливых студентов (талантливость измеряется баллами стандартных тестов и количеством победителей национальных конкурсов);
- число лауреатов Нобелевской премии и членов элитарных организаций, например, Национальной академии наук, являющихся преподавателями университета;
- место университета в итоговом отчете по изучению уровня знаний выпускников и профессорско-преподавательского состава, проводимом самими учеными.

В России при рейтинговой оценке классических университетов используются следующие факторы.

Таблица 2

№	Фактор
1. Качественный состав преподавателей	
	Процент дипломированных специалистов от:
	Число академиков
	Число докторов наук
	Число кандидатов наук
	Общее число преподавателей

№	Фактор
2. Показатели материальной базы образования	
	Объем библиотечного фонда
	Количество компьютеров
3. Показатели активности университета	
	Объем научно-исследовательских работ
	Количество изданных университетом книг
4. Показатели бытовых условий для студентов	
	Обеспеченность общежитиями
	Обеспеченность местами общественного пользования
	Площадь крытых спортивных сооружений

О новых подходах к системам управления качеством университетского образования

В последние годы образовательные учреждения и университеты, в первую очередь, стали использовать в своей работе новые решения, связанные с применением системного подхода, использованием принципов всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM) и требований международных стандартов серии ИСО 9000.

Работы российских вузов, например, по системам управления качеством образования стали представляться на премии Правительства России в области качества, на получение сертификатов соответствия систем управления качеством образования требованиям международных стандартов серии ИСО 9000.

В Беларуси БГУ активно развернул эту работу и в 2004 г. собирается представить свои разработки.

Во многих странах разработаны критерии премий по качеству. Наиболее известными из них являются: премия Деминга в Японии, Болдриджа в США, Европейская премия по качеству, премия Правительства Российской Федерации по качеству. Имеется такая премия и у нас. Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 05.11.98 г. № 1705 утверждена премия Правительства Республики Беларусь за достижения в области качества. Такие премии предусматривают 9 групп критериев, которые приведены в таблице 3.

Вопросам разработки и сертификации систем управления качеством уделяется большое внимание и в международной организации по стандартизации – ИСО, созданной в 1947 г. В 1987 г. в ИСО были разработаны первые стандарты серии ИСО 9000, в которых

устанавливались требования к системам качества. В 1994 г. эти стандарты были пересмотрены и до последнего времени наиболее полной была модель, изложенная в стандарте ИСО 9001:1994 «Системы качества. Модель для обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании», в которой устанавливались системы качества, приведенные в таблице 4.

Таблица 3

Критерии качества

№	Критерии качества
1.	Роль руководства в организации работ
2.	Планирование в области качества
3.	Использование потенциала работников
4.	Рациональное использование ресурсов
5.	Управление процессами выполнения работ
6.	Удовлетворенность потребителей
7.	Удовлетворенность персонала работой
8.	Влияние организации на общество
9.	Результаты работы организации

Таблица 4

20 элементов системы качества

(модель системы качества, изложенная в стандарте ИСО 9001:1994)

№	Элементы системы качества
1.	Ответственность руководства
2.	Система качества
3.	Анализ контрактов
4.	Управление проектированием
5.	Управление документацией
6.	Закупки продукции
7.	Продукция, поставляемая потребителем
8.	Идентификация продукции и прослеживаемость
9.	Управление процессами
10.	Контроль и проведение испытаний
11.	Контрольное, измерительное и испытательное оборудование
12.	Статус контроля испытаний
13.	Управление несоответствующей продукцией
14.	Корректирующие и предупреждающие действия
15.	Погрузочно-разгрузочные работы, хранение, упаковка и поставка
16.	Регистрация данных о качестве

17.	Внутренние проверки качества
18.	Подготовка кадров
19.	Техническое обслуживание
20.	Статистические методы

Конечно, построение систем качества, содержащих все элементы из таблицы 4, сложно для учреждений образования, однако большая часть элементов имеет важное значение, и, в особенности, регистрация всех данных о качестве.

Следует сказать, что 2000 г. ИСО завершила очередной пересмотр этой серии стандартов. В новой версии стандарта ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента. Качество. Требования» предложена модель системы качества, которая отражает идеологию процессуального подхода, состоящего из четырех блоков, объединенных в замкнутый управленческий цикл (PDCA), – планирование, выполнение, контроль, анализ и корректировка (так называемый цикл Деминга).

Такая схема в наибольшей степени подходит для реализации системы управления качеством образования в вузе.

Наиболее восприимчивыми к реализации требований международных стандартов оказались технические вузы. И это не случайно. На первом этапе эти стандарты были разработаны для промышленных предприятий. Теперь наступает этап их широкого внедрения в сферу услуг, в том числе в сферу образования, или образовательных услуг.

Известно, что сертификаты на свои системы управления качеством получили уже около 100 образовательных учреждений Западной Европы. В России совершенствованием своих систем управления качеством занимаются более 120 университетов, в том числе 22 классических (например, Воронежский, Новосибирский, Пензенский), 50 технических, 14 педагогических, 11 экономических, 7 медицинских.

В Республике Беларусь за последние 3-5 лет также сделано многое на пути к совершенствованию систем управления качеством.

Так, в 1996 г. разработаны СТБ 22.0.1-96 «Система стандартов в сфере образования. Основные положения и комплекс стандартов», СТБ 22.9.1-96 – СТБ 22.9.4-96 «Система стандартов в сфере образования. Система оценки соответствия».

В 1998 г. утверждены образовательные стандарты Республики Беларусь практически по всем специальностям высшего образования.

В зависимости от поставленных целей объектами оценки соответствия могут быть учебные заведения, учебные планы и программы, системы управления качеством учебного заведения, уровень знаний или квалификации отдельных физических лиц.

В 2001 г. утвержден стандарт «Система стандартов в сфере образования. Система оценки соответствия. Порядок предоставления стандартов высшим учебным заведениям».

Появление новых подходов, новых задач в обеспечении качества высшего образования приводит к необходимости решения дополнительных вопросов, так как к оценке качества образования все больше стали подключаться потребители (личность, общество, государство).

Предстоит большая системная работа по созданию систем управления качеством университетского образования как на уровне страны, отдельных регионов, так и на уровне каждого университета.